

## 國立勤益科技大學校安中心

### 師長與學生發生管教衝突處理標準作業流程

1. 目的：如遇師長與學生發生管教衝突，應立即迅速隔離雙方、分別安撫情緒、澄清化解爭議，減少衝突造成之傷害；若處理不當，易形成師生對立僵局；以及雙方當事人之嚴重傷害，且對於爾後師生互動、教學情境產生更多負面之影響。
2. 依據：本校『[校園安全暨災害管理實施計劃](#)』辦理。
3. 範圍：本校全體教職員工生。
4. 權責：詳如說明 5.

作業流程	權責單位 (負責人/分機)	執行時間	相關表冊
	反映電話： 校安中心值勤室 專線 04-23928053、 校內分機 2311~2314， 晚間 2870	學期中 接獲反映立 即處理	
	校安中心值勤室 04-23928053	接獲反映立 即處理	
	校安中心值勤室 04-23928053	接獲反映立 即處理	
	校安中心值勤室 04-23928053	接獲反映立 即處理	
	校安中心值勤室 04-23928053 導師、系主任、 學務長、主秘、 校長	一日	
	校安中心值勤室 04-23928053	七日內 視案件需要	

## 5. 作業說明：

### 5-1、事件特徵與注意事項：

- 5-1.1 本案事關校園倫理與學生自主觀念差異應謹慎處置，在處理上稍有不當，易造成師生（或親師）間嚴重對立，甚至擴大成社會事件，對校園安寧將產生更多負面影響。
- 5-1.2 管教衝突事件，若能即時處理化解，可避免後續無謂之紛爭。
- 5-1.3 主動與學生家長聯繫，並充分溝通，期能透過家長信任，圓滿化解師生衝突。
- 5-1.4 案件處理時應尊重雙方，不得有偏袒情形。
- 5-1.5 嚴守立場，不得受外力介入干擾。若有擴大之虞，應即啟動緊急應變小組處理。
- 5-1.6 事後檢討，學生若有不當之處，依學生獎懲規定辦理，教師部分則由教評會處理，家長部分若有言行失當，則視狀況通報警方或依司法程序處理。校安人員勿逕行扮演仲裁角色。

### 5-2、處理程序

#### 5-2.1 第一階段—接獲報告時

1. 立即偕同校安中心同仁趕赴現場處理。
2. 至現場途中，並以電話向相關師長報告。

#### 5-2.2 第二階段—現場處場

1. 若尚未發生肢體衝突時，立即請雙方離開教室，分別安撫情緒，同時派員恢復教室秩序，圍觀者勸離。
2. 個別安撫教師、學生情緒，瞭解事情發生原因與經過，並適時接納其情緒感受。
3. 瞭解事件始末後向相關師長報告，並由其安撫教師。
4. 將學生帶至安靜處所，俟其平靜後予以輔導或轉介諮輔中心。

#### 5-2.3 第三階段—後續處理

- 一、經過接納、澄清、瞭解、建立共識等程序，化解雙方衝突，重新維繫良好師生情誼。
- 二、視情況需要，連繫該生導師、主任及家長，並持續關懷學生。
- 三、若爭議嚴重，一時無法化解衝突或已造成衝突並有人員受傷時，即應啟動緊急應變小組妥為處理。
- 四、針對當時鼓躁之學生加以輔導，並與諮輔中心共同對該班進行團體輔導。
- 五、視需要請學務長主持召開臨時學生事務會議。